

Dans les bureaux flambant neufs d'une direction de Bercy, un modèle soft de "flex office"

- qualité de vie au travail

Acteurs publics a visité les nouveaux locaux de la direction de l'immobilier de l'État (DIE), une direction du ministère de l'Économie. Des bureaux aérés, organisés en *open space*, accompagnés d'un passage au *flex office* pour l'ensemble des agents. Une petite révolution pour la direction.



À première vue, les nouveaux locaux de la direction de l'immobilier de l'État (DIE), à Bercy, n'ont rien de révolutionnaire. L'accueil avec un coin cafétaria, un écran tactile pour se repérer, des espaces ouverts et des papiers peints tendance sont déjà en place dans de nombreuses entreprises du secteur privé. Il suffit pourtant de s'aventurer de l'autre côté des porte coupe-feu, où d'anciens bureaux en enfilade et très froids sont toujours en place, pour se rendre compte du décalage entre l'avant et l'après.

Installés depuis le 9 janvier, ces nouveaux locaux sont le fruit d'un travail de longue haleine et collaboratif avec les agents. "Au départ, nous étions éclatés sur 4 zones de Bercy et j'étais moi-même loin de mes équipes, cela n'avait pas de sens, nous explique le directeur de l'immobilier de l'État, Alain Resplandy-Bernard. La crise sanitaire et l'irruption du télétravail n'ont fait que confirmer la position de la DIE selon laquelle il était essentiel de revoir l'organisation des espaces de travail. Aujourd'hui, 95 % des agents font du télétravail, avec un taux qui atteint 2,3 à 2,4 jours en moyenne par agent, détaille le directeur. Le phénomène est massif."

Très en amont du projet, des questionnaires ont été adressés aux agents pour qu'ils aient l'occasion de s'exprimer, de décrire comment se déroulaient leurs journées de travail, avec l'objectif de s'adapter au plus près aux besoins de chaque équipe. Par la suite, une maquette du projet en 3D a

été réalisée et les agents ont eu la possibilité de la visualiser à l'aide d'un casque de réalité virtuelle. *“Un dispositif d'information et de sensibilisation des agents tout à fait nécessaire, assure Nicolas Blondel, chef de l'équipe projet DIE, ingénieur en chef des travaux publics de l'État. Ce n'est pas toujours facile d'abandonner des habitudes.”*

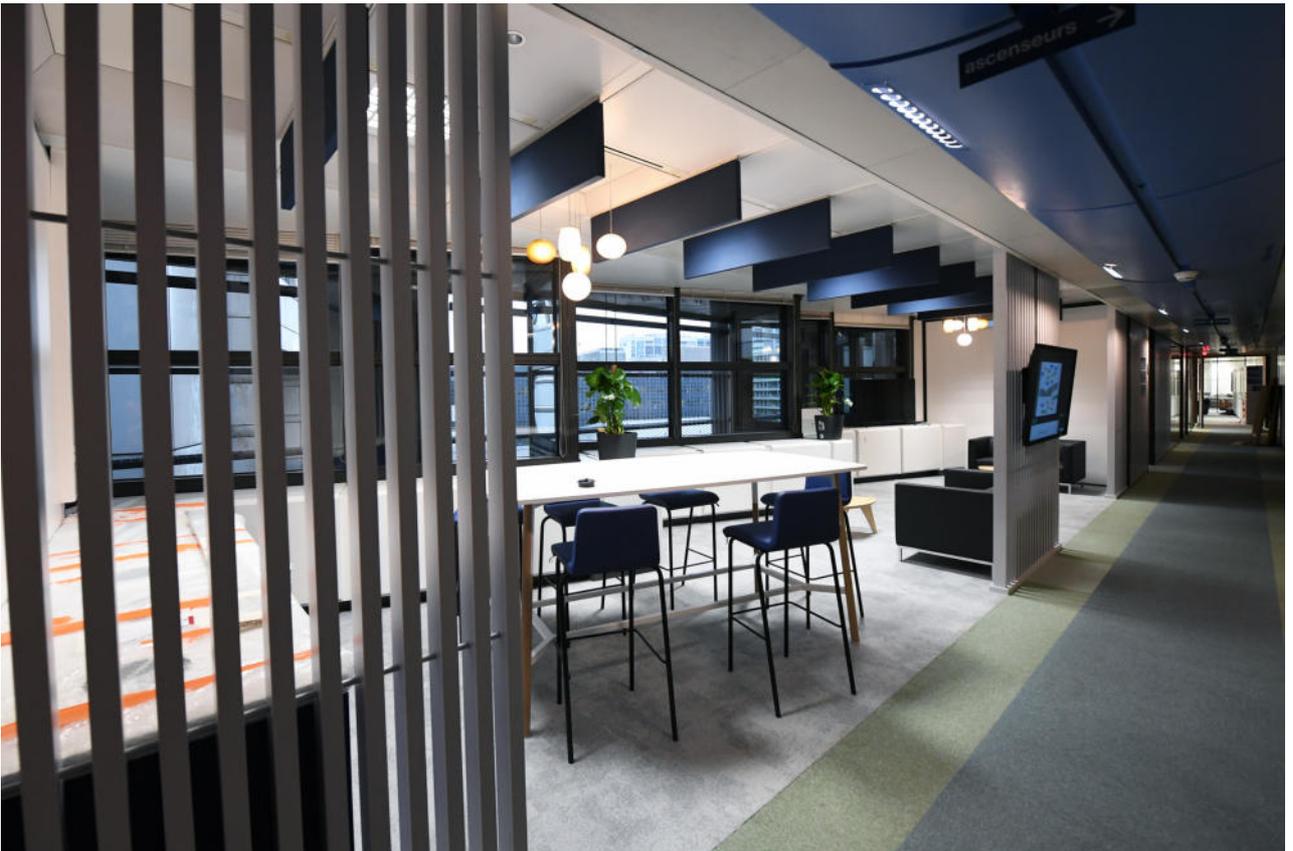
Échanges informels

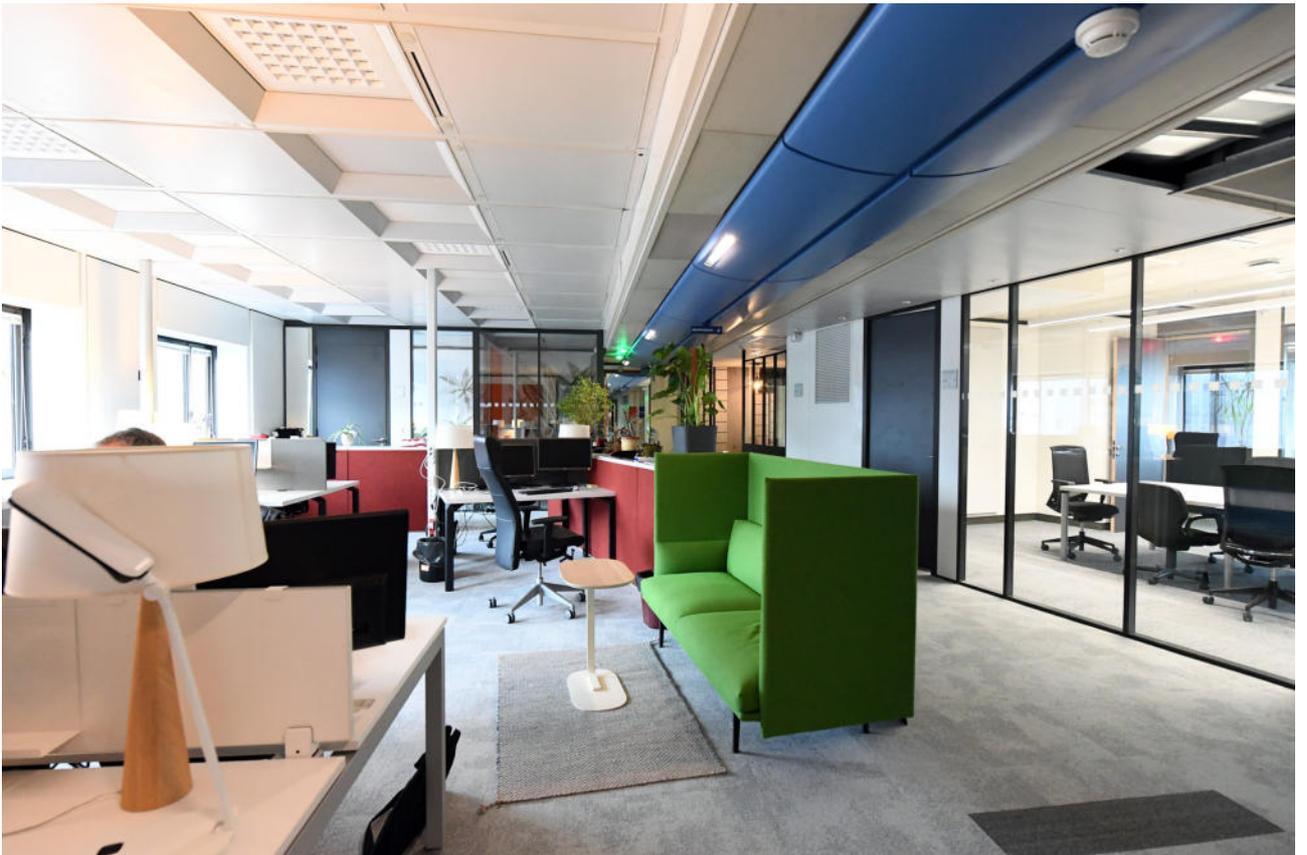
Résultat : les espaces de travail ont été décroisonnés, l'immobilier de bureau repensé et les salles de réunion multipliées. Une dizaine de bulles “confidentielles” permettant de passer des appels téléphoniques ont été disséminées un peu partout dans les espaces. *“Chaque service dispose d'une zone dédiée et s'organise comme il le souhaite à l'intérieur”*, précise Alain Resplandy-Bernard. L'idée est donc de décroisonner, tout en gardant certaines délimitations afin de maintenir les collectifs de travail en place.

Ce décroisonnement a aussi été réalisé pour apporter un maximum de clarté et de lumière, alors qu'auparavant, l'organisation des bureaux était plutôt classique, c'est-à-dire en enfilade avec des espaces calfeutrés. *“Aujourd'hui, même s'il reste des cloisons, elles sont vitrées, cela permet de voir qui est là et qui n'est pas là et cela provoque des échanges informels très importants pour le collectif de travail”*, insiste le directeur.











En parallèle, un chantier sur l'acoustique a également été mené. En ouvrant les espaces, la crainte était de perdre en confort sur ce plan-là. Des panneaux spécifiques et colorés ont été installés sur les murs, les plafonds et aussi sur les portes de placards dans les bureaux. *“Parfois, nous sommes*

plusieurs en même temps au téléphone dans l'open space et nous arrivons à travailler sans nous gêner”, témoigne Amel Ségard, chargée de mission au sein de la DIE.

C'est d'ailleurs au beau milieu de ces espaces que travaille également le comité de direction, dans un espace entièrement ouvert. *“Vous pouvez voir que nous disposons de deux bulles pour nous isoler et même de manière précipitée, si besoin”*, illustre Alain Resplandy-Bernard. De même, la grande salle de réunion installée au milieu des locaux dispose de rideaux permettant aux réunions confidentielles de se tenir sans difficulté.

Un flex office non agressif

Cette transformation s'accompagne d'un passage au *flex office* pour l'ensemble des agents, sachant que seuls ceux qui sont en charge de la gestion du personnel ont des bureaux attitrés, dès l'entrée des locaux, pour des raisons de confidentialité évidentes. Pour autant, comme l'explique le directeur, il s'agit d'une formule de *flex office* qui n'est pas très “agressive”, avec un ratio de 0,8 poste de travail par agent. *“Nous avons au total 130 agents à la DIE, en comptant les prestataires, et les nouveaux locaux disposent de 104 postes de travail, ajoute-t-il. Il faut prendre le temps de nous adapter, ce ratio pourra être corrigé en fonction du bilan que nous réaliserons dans trois mois avec les représentants du personnel.”*

Au total, les nouveaux locaux proposent *“240 manières de s'asseoir”*, en bureau dans l'*open space*, en salle de réunion collective, en salle de réunion individuelle, dans les bulles confidentielles ou encore dans la salle “Silence” – pour ne citer qu'elle –, dans laquelle les téléphones sont interdits afin de pouvoir se concentrer sur un dossier ou une tâche.

Pour faciliter la vie des agents, un système lumineux signalant l'occupation ou la non-occupation des salles et espaces à l'aide d'une lumière rouge ou verte permet d'avoir une vision rapide des espaces libres.

Perte de productivité informelle

Cette transformation immobilière répond également à la transformation managériale à l'œuvre au sein de la DIE. *“Pendant le confinement, nous avons souffert de l'isolement, analyse Alain Resplandy-Bernard. Et si le télétravail apporte de nombreux bienfaits sur l'organisation de la vie personnelle, je n'ai pas peur des mots, nous avons perdu en productivité informelle.”* Ainsi, ces nouveaux locaux ont été pensés pour favoriser l'interaction entre les agents.

Une situation d'ailleurs confirmée par Amel Ségard, qui estime que les locaux sont non seulement très agréables, permettent de travailler en mode projet, mais aussi de s'interpeller et d'échanger de manière très fluide. *“La configuration favorise réellement la collaboration”*, assure-t-elle. Reste à savoir comment les agents s'approprieront cette transformation et les retours qui seront faits. Sollicités pendant notre visite, les agents présents ne se sont pas bousculés pour commenter la nouvelle organisation.

par **Marie Malaterre**

15 février 2023, 14:54, mis à jour le 6 juillet 2023, 09:27